



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

**“Relación Entre Nivel de Estrés y Satisfacción del Cuidador de Pacientes, Empresa
Prestadora de Salud. El Porvenir.2019”**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Enfermería

AUTORA:

Loyola Rivera, Aracely Yanali (ORCID: 0000-0002-2256-7252)

ASESORA:

Ms. Valverde Rondo, María Elena (ORCID: 0000-0001-5002-1350)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

SALUD MENTAL

TRUJILLO – PERÚ

2019

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación lo dedico principalmente a Dios, por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado la salud para lograr mis objetivos, además de su infinito bondad y amor.


A mis padres y hermanos, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes estoy logrando en cumplir uno más de mis objetivos. Estoy tan feliz y orgullosa de la familia que tengo.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis docentes de la Escuela Académica Profesional de Enfermería de la Universidad César Vallejo, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación a mi profesión, por su paciencia y aporte para nuestra investigación.

Al finalizar este trabajo quiero utilizar este espacio para agradecer a Dios por todas sus bendiciones, a mis padres que han sabido darnos su ejemplo de trabajo y honradez y sobre todo enseñar a ser tan humanos como lo son ellos.

PÁGINA DEL JURADO

 UCV UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : PC7-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don
 (a)..... Ismael Rivera Oro Cely YANALI

cuyo título es:
Relación entre nivel de estrés y satisfacción del Cuadrante
De Vientro, Patricia Alejandra de Jairo, el Venerable, 2019

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por
 el estudiante, otorgándole el calificativo de: 16.....(número)
Dieciséis.....(letras).

Trujillo (o Lima)..... 31de Diciembre del 2019

.....
[Firma]
 PRESIDENTE

.....
[Firma]
 SECRETARIO

.....
[Firma]
 VOCAL



NOTA: Cualquier documento impreso diferente del original, y cualquier escrito electrónico que se encuentren fuera del
 Campus Virtual Trilce serán considerados como COPIA NO CONTROLADA.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Loyola Rivera Aracely Yanali con N° de D.N.I. 46950396, con la tesis titulada "Relación entre el Nivel de Estrés y satisfacción laboral del cuidado de pacientes, empresa prestadora d salud. El Porvenir. 2019.

Declaro bajo juramento que, los resultados que se obtuvieron en la investigación y que presento como informe final, previa a la obtención del título profesional de licenciada en enfermería son absolutamente originales, autentico y personales.

Así mismo los datos presentados en resultados son reales, no han sido falseados y por lo tanto los resultados que se presentan en la tesis contribuirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse alguna falta de fraude o plagio, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se derive, sometiéndome a la normativa vigente de la universidad cesar vallejo

Trujillo, Diciembre 2019



Loyola Rivera, Aracely Yanali

D.N.I: 46950396

ÍNDICE

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado.....	iv
Declaratoria de Autenticidad.....	v
Índice	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	12
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	12
2.2. Operacionalización de variables.....	13
2.3. Población, Muestra y Muestreo.....	16
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	17
2.5. Procedimiento	18
2.6. Métodos de Análisis de Datos	18
2.7. Aspectos éticos.....	18
III. RESULTADOS	20
IV. DISCUSIÓN.....	24
V. CONCLUSIONES.....	28
VI. RECOMENDACIONES:	29
REFERENCIAS.....	30
ANEXOS.....	35

RESUMEN

El presente trabajo de investigación determinó la relación que existe entre el nivel de estrés y el nivel de satisfacción de las cuidadoras de pacientes de la empresa prestadora de salud el porvenir, 2019. Se fundamentó en los conceptos de la teoría de modelo de adaptación de Callista Roy. Estudio de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental–transversal y correlacional. La muestra fue de 45 técnicas de enfermería dedicadas al cuidado del adulto mayor a domicilio. Se trabajó con dos cuestionarios, el primero es de Maslach constituido por 22 ítems y el segundo fue la Escala de Satisfacción Laboral SP-SPC con 16 ítems a los cuales se aplicó la fórmula de Alfa de Cronbach, el mismo que fue confiable para su aplicación. En los resultados se obtuvo que el 71% de los cuidadores de pacientes tuvo un nivel medio de estrés, seguido de un nivel bajo 16% y por último, un nivel alto el 13%. También se pudo identificar que el 58% de los cuidadores de pacientes refiere tener Satisfacción Laboral Media, el 31% es Alta, en tanto que el 11% es baja. Se concluyó, con la prueba estadística Chi Cuadrado es de 27.218, mayor que el valor tabular de 9.49 y con una significación asintótica menor que 0.05 ($p = 0.0000$), por lo cual se rechaza la hipótesis nula, para dar lugar a la aceptación de la hipótesis alternativa, ello quiere decir, que el nivel de estrés se relaciona con la satisfacción del cuidador de pacientes de la empresa Privada Prestadora de Salud, El Porvenir, 2019.

.

Palabras claves: estrés, satisfacción, cuidador

ABSTRACT

This research report determined the relationship between the level of stress and the level of satisfaction of the patient caregivers of the healthcare provider el Porvenir, 2019. It was based on the concepts of Callista Roy's model adaptation theory. Study of quantitative approach, non-experimental-transversal and correlational design. It was given to a sample of 45 nursing technicians dedicated to the care of the senior adults at home. It was used two questionnaires, the first is Maslach consisting of 22 items and the second was the SP-SPC Job Satisfaction Scale with 16 items to which Cronbach's Alpha formula was applied, the same one that was reliable for its application. The obtained results showed that 71% of patient caregivers had an average level of stress, followed by a low level of 16% and finally a high level of 13%. It was also identified that 58% of patient caregivers reported having Average Occupational Satisfaction, 31% is High, while 11% is low. It was concluded, with the Chi Cuadrado statistical test is 27,218, greater than the tabular value of 9.49 and with an asymptotic significance less than 0.05 ($p < 0.0000$), so the null hypothesis is rejected, to result in the acceptance of the alternative hypothesis, this means that the level of stress is related to the satisfaction of the patient caregiver of the private company Health Provider, El Porvenir, 2019.

Keywords: stress, satisfaction, caregiver.

I. INTRODUCCIÓN

En cuanto a la Realidad Problemática, se podría decir que, la Enfermería está considerada como una profesión encargada de ofrecer un cuidado tanto de tipo holístico como de tipo humanizado ya sea a las personas, a las familias o a las comunidades, es por ello que el profesional de enfermería debe contar con una buena estabilidad emocional así como también estabilidad física adecuada, la enfermera(o) se caracteriza por mantener una actitud positiva frente al estrés que día a día se presenta en el lugar donde labora, teniendo en cuenta que la carga de trabajo es bastante, con el fin de ver reflejado esto en el desempeño laboral.¹

Para Organización Mundial de la Salud (OMS) el estrés aparece en los seres humanos de manera global y que es un riesgo ocupacional que puede afectar a la totalidad del personal de salud. Pudiendo producir algunas alteraciones tanto en el nivel físico como en el nivel psicológico, evidenciándose ausencia laboral, mengua en la actividad productiva e impide que obtenga un buen rendimiento personal y la aparición de accidentes y enfermedades laborales. En todo el mundo se sabe que el estrés está considerado como el principal problema en el trabajo y es originado por diferentes estresores laborales, fundamentalmente en los trabajos de índole asistencial como por ejemplo en Enfermería.²

En nuestro país, se ha registrado que el personal de Enfermería que labora en el horario de las mañanas quienes presentan mayor incidencia de estrés con un 83.5%, también se encontró que las enfermeras que trabajan por un tiempo de 1 a 5 años en un mismo servicio ocupando un 57.9% y las que trabajan en turno de 6 horas se mantienen en un 57.9%. En el Perú, las enfermeras son las encargadas de la atención y cuidado de los pacientes hospitalizados los cuales tengan grado II y grado III de dependencia, existe una gran demanda de pacientes, la ausencia o disminución de Enfermeras hace que se saturen de trabajo generando estrés, teniendo como consecuencia un rendimiento bajo en el desempeño de la diferentes funciones laborales del personal de Enfermería.^{3,4}

En el Perú, se elaboró un informe por parte de la Dirección de Salud IV Lima Este, se halló la existencia de 76 establecimientos de salud entre hospitales, redes y micro-redes, encontrándose que las técnicas en Enfermería son más vulnerables a sufrir estrés, representando ello un 38% con respecto a las enfermeras con un 19,5%. En La Libertad se encontró el estrés alto en el personal de enfermería con 15%, en un 45% con estrés

medio y en un 34% con estrés bajo. Ha sido complicado para la investigadora hallar trabajos que tengan como población y muestra a técnicas en enfermería, es por ello que se ha tomado como referencia a las muestras conformadas por enfermeras. En un estudio realizado en enfermeras de la unidad de cuidados intensivos en hospitales de nivel III sobre estrés psicológico se obtuvo que el 30% de las enfermeras del Hospital Docente Regional de Trujillo y el 40% del Hospital Belén de Trujillo tenían alto nivel de estrés psicológico, que afectó la calidad del cuidado a los pacientes.^{5,7}

Por eso se ha mencionado que la calidad para atender a los pacientes es un problema influenciado por la satisfacción laboral de lo que son parte los profesionales de la salud. La OMS refiere la obligación de realizar una evaluación para determinar el rendimiento y la productividad del personal de salud, de esta manera lograr una buena calidad en cada uno de los servicios de salud, identificando que competentes y capacitados están para poder desempeñarse como profesionales, eliminando los factores que aporten que el desempeño laboral sea inadecuado.⁸

En la vida cotidiana, el cuidado del adulto mayor es un servicio donde las enfermeras desempeñan un rol importante en torno a la salud del sujeto a cuidar satisfaciendo tanto las dolencias físicas, emocionales, espirituales como sociales, también intervienen muchas condiciones que amenazan la vida de los pacientes siendo la demanda aumentada de estos servicios la generadora de congestión y mayor peligrosidad para el paciente y genera también altos niveles de estrés en los encargados del cuidado de los adultos mayores lo que afecta de manera notoria en el desenvolvimiento laboral de los profesionales del sector salud.⁹

Existe acuerdo, que el adulto mayor es uno de los grupos más complejos y vulnerables en cuanto a su salud y que los servicios y las entidades correspondientes no cuenta con la preparación para responder adecuadamente a esas demandas. La OMS refiere que un adulto mayor es aquel sujeto de 60 años a más y los clasifica de la siguiente manera: de 60 a 74 años son de edad avanzada, de 75 a 90 años son ancianos y mayores de 90 años son grandes viejos.^{10, 11}

En la etapa de vida del adulto mayor se diferencia en las otras etapas con respecto a sus necesidades por ser más vulnerables porque con el pasar de los años ciertas capacidades biológicas y funcionales se deterioran, dependiendo del grupo familiar y el entorno donde

viven; tendiendo a padecer enfermedades logrando aumentar la incidencia de morbimortalidad. La técnica de enfermería es considerada dentro de los establecimientos de salud como el recurso humano esencial, así como en el cuidado integral del adulto mayor, el cual no solamente se basa en la administración de medicamentos sino también en su trato hacia el paciente, la empatía y el respeto hacia su cultura, costumbres y religión, por lo que es necesario fortalecer la formación técnico-profesional de los cuidadores para garantizar el cuidado humanizado de esta población.^{12, 13}

Es por este motivo que se desarrollará la presente investigación para conocer el nivel de estrés de las trabajadoras frente al cuidado de los adultos mayores atendidos, el cual debe enfatizar no solo en lo físico sino también en lo emocional, social y cultural, son personas que necesitan sentirse valiosos, escuchados, desenvolverse en un ambiente de calidez entre el cuidado y el cuidador para lo cual se busca también determinar la satisfacción del cuidador frente a su función que se le asigna con el paciente a domicilio.

Al realizar la búsqueda de información se ha podido recopilar el trabajo de Rivas M. quien realizó la investigación con finalidad de determinar en qué nivel de estrés se encuentran los cuidadores de pacientes discapacitados, se tuvo como muestra a 50 cuidadores, se empleó como instrumentos a la entrevista psicológica y el test de Zarit, se logró concluir que el 8% es en cuanto a personas que no presentaron sobrecarga en el cuidado a personas discapacitadas, el 14% de las personas a veces tienen sobrecarga, un 38% pertenece a persona que en varias veces presentan sobrecarga y el 32% pertenece a casi siempre presenta sobrecarga, la mayor sintomatología fue dolor de cabeza, agotamiento, aislamiento social, insomnio, preocupación, irritables, nerviosismo, etc.¹⁴

También se halló la investigación de Dr León A. que realizó un trabajo donde se identificó que el grupo estudiado tenía un estrés moderado y que las principales manifestaciones tanto fisiológicas como psicológicas presentes en el personal de enfermería eran las alteraciones en el sueño, en su alimentación, en los cambios de humor, inadecuado afrontamiento a los problemas laborales, presentando en ocasiones cefalea, dolor de cuello y hombros.¹⁵

En tanto que, Cárdena V. tuvo como objetivo identificar cuáles eran los factores desencadenantes de estrés en el personal de enfermería que labora en los servicios de urgencias del Hospital Universitario Central de Asturias (HUCA), teniendo como muestra

a 89 personas, los instrumentos empleados fueron el cuestionario de “Urgestres” para los datos laborales y sociodemográficos y la Nursing Stress Scale para la evaluación del estrés, se halló el predominio del estrés en las auxiliares de 70% y en las enfermeras en un 79%, reportando que el 60% de los profesionales tenía estrés por encima de la media.¹⁶

Pablos M. en su trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar el grado de satisfacción laboral de la enfermera asistencial, con una muestra de 806 profesionales de enfermería. Dicho estudio fue cuantitativo, descriptivo, empleándose el cuestionario modificado de satisfacción Laboral del Personal Administrativo y Servicios de la Universidad de Salamanca, se logró concluir que el 50% están satisfechos con el ámbito de trabajo y un 30% están insatisfechos con el ámbito laboral.¹⁷

De igual manera se halló el trabajo de Portero S. y Vaguero M. quienes realizaron un estudio descriptivo transversal, se empleó una muestra de 258 enfermeros/auxiliares, se usó el cuestionario original de Maslach Burnout Inventory la nursing stress scale y el cuestionario Font Roja para hallar el nivel de satisfacción laboral, concluyendo que el nivel de estrés laboral fue de 44.3% y de satisfacción laboral de 65.46%.¹⁸

En el plano Nacional, se halló el trabajo de More G. cuyo objetivo fue investigar si había relación entre el estrés y la satisfacción laboral en las enfermeras técnicas del servicio de Hospitalización del Hospital Nacional de Comas, la investigación fue de corte transversal, de tipo descriptivo-correlacional, se empleó una muestra de 108 técnicas de enfermería, usando la escala de estrés de enfermería (Pamela Gray Tolf y James Anderson) y el cuestionario de satisfacción (Sonia Palma), se pudo concluir que existe correlación negativa moderada baja entre ambas variables en las enfermeras técnicas del servicio de hospitalización, también se identificó que existe un gran porcentaje de personal técnico con nivel de estrés alto y nivel de satisfacción laboral bajo.¹⁹

Resultó interesante también el trabajo de Díaz I. y Gaviria K. cuyo objetivo era determinar la relación entre el Estrés laboral y el desempeño profesional en los técnicos de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto, la investigación fue descriptiva correlacional, de corte transversal, el tamaño muestral fue de 60 técnicos de enfermería, se utilizó la Escala de Estrés de Enfermería – NSS (Pamela Gray Toft y James Anderson), resultando que de la población en estudio el 28.3% les produce estrés ciertas situaciones laborales las cuales van afectando el desempeño laboral; el 18.3 presentó estrés laboral y nivel medio de

desempeño laboral y el 10 % presento estrés laboral y nivel bajo en su desempeño laboral, con un valor $p=0.003$ y un valor chi cuadrado de $\chi^2=11,395$. Concluyéndose que el estrés laboral y el desempeño profesional de los técnicos de enfermería se relacionan significativamente.²⁰

En tanto que Castillo F. y Lipa R. realizaron un estudio con una muestra de 52 enfermeras(os), cuantitativo, correlacional, de corte transversal, se empleó el Maslach Burnout Inventory (MBI), para medir el síndrome de Burnout y el Font Roja de Aranaz y Mira para medir el nivel de satisfacción laboral, se pudo concluir que el 92% tenían alta satisfacción laboral, el 5,8% del profesional de enfermería presentó síndrome de Burnout y no encontrándose correlación entre las variables satisfacción laboral y síndrome de Burnout.²¹

En el ámbito Local, está el trabajo realizado por Macalopú C. y Vargas G., quien elaboró un estudio de tipo descriptivo, correlacional, de corte transversal; el cual tuvo una muestra de 44 cuidadores de adultos mayores. Se utilizó instrumentos como el elaborado por el Dr. E. Slipak (2007) y el rol de ayuda de la enfermera. Dentro de sus conclusiones encontró que con respecto al nivel de estrés, 34% presento estrés de nivel mediano, el 66% estrés de nivel alto, en tanto que ningún cuidador obtuvo bajo nivel de estrés; con respecto al nivel de rol de ayuda a la enfermera, el 9% un nivel malo, 41% nivel bueno y el 50% nivel regular. Se pudo demostrar con la prueba Chi cuadrado una relación estadística significativa, que nos da un valor de p menor que 0.05.²²

Se identificó también a Huamán J. en su trabajo de investigación que tuvo por muestra a 45 enfermeros, se usó instrumentos como la encuesta y algunos cuestionarios de Maslach para lograr medir en la enfermera en qué nivel de estrés se encuentra y un cuestionario en donde evidenció el desempeño laboral, entre las conclusiones se pudo afirmar que el 62,22% de las evaluadas presentaron estrés de nivel medio, el 37,78% estrés de nivel bajo, mientras que en el desempeño profesional se encontró en un nivel adecuado al 73.33% y al desempeño laboral regular un 26.67%. No se encontró una relación significativa para las variables, $\chi^2 = 1.040 < 3.84$.²³

Se empezará explicando sobre el estrés que fue definido por Selye H. como Síndrome de Adaptación General (SAG) o una respuesta no específica del cuerpo frente a cualquier solicitud, que, al presentarse de forma prolongada, el organismo tiende a entrar en una

etapa de agotamiento. Considerándose uno de los factores psicosociales más relevantes en la sociedad actual teniendo como un fuerte generador de estrés para las personas al ámbito laboral. Existen dos tipos de estrés: Eutrés que viene a ser el buen estrés, considerado como necesario y que no es dañino, por el contrario, se demostró que tiene características de ser esencial a medida que el ser humano crece y desenvolvimiento en la sobrevivencia, en una cantidad adecuada permite poder realizar actividades con un adecuado rendimiento. Por otro lado el estrés malo llamado también Distrés va destruyendo el organismo y cada vez se va acumulando, el cual llega a matar las neuronas que como consecuencia produce enfermedades mentales, el proceso de envejecer se acelera, etc. Se puede decir que en la etapa prenatal se evidencia el distrés inhibiendo a androgenización del feto.^{24, 25}

Hay autores que definen al estrés que se presenta en trabajadores como la agrupación de diversas reacciones cognitivas, mentales y también conductuales que aparecen cuando hay situaciones que se exigen en el trabajo y que se relacionan directamente a los conocimientos, destrezas y habilidades del trabajador. Cabe mencionar que la situación se vuelve aún más preocupante cuando el estrés laboral aparece en el ámbito sanitario en médicos, enfermeras, técnicas de enfermería y cuidadores, tratándose de aquellos que tiene como objeto del cuidado a la persona como un ser integral.²⁶

Respecto al estrés laboral, Selye sostiene que atraviesa distintas fases las cuales son: Fase de alarma, es aquí donde el organismo comienza a desarrollar un conjunto de alteraciones fisiológicas y psicológicas como la ansiedad, la inquietud, etc, que lo indisponen para enfrentarse a esta situación. Que estos síntomas aparezcan depende de factores físicos de estimulación ambiental, factores personales, el grado de amenaza aparente y otros factores como el grado controlador de los estímulos o la presencia de estímulos ambientales que de alguna manera repercuten sobre la situación. Luego se tiene la fase de resistencia, llamada también de adaptación ante el estrés, es aquí donde se produce un grupo de acontecimientos que pueden ser emocionales, cognitivos o fisiológicos, los cuales buscan la manera de que el estrés no sea dañino para la salud de la persona. Para que produzca dicha adaptación genera que el organismo pueda disminuir en el rendimiento, presencia de mayor predisponibilidad a la aparición de trastornos fisiológicos o psicosomáticos de manera permanente.²⁷

La Fase de agotamiento es aquella etapa donde la adaptación realizada por el cuerpo en la segunda fase no se puede mantener. Es decir que se agotaron los métodos que se utilizaron para enfrentar el estrés, extendiéndose los efectos del mismo a todo el cuerpo, lo que favorece el surgimiento de alteraciones psicosomáticas. Al final de esta etapa cabe la posibilidad de que el cuerpo descanse o vuelva a sus condiciones normales o en tal sentido llegue a la consecuencia más grave que sería la muerte. Cuando la energía que permite que el organismo se adapte se agota significa que ha llegado al final de esta etapa terminándose los recursos externos con el oxígeno.²⁷

Esta última fase puede desencadenarse en un síndrome, típico en el personal del sector salud como las enfermeras (os), el síndrome de Burnout (desgaste) término introducido por Maslach, quien describe de manera alarmante, los efectos de la exposición continua a diversos factores estresantes en el trabajo. Según el autor, el desgaste aparece en personas que laboran con personas; se podría definir como un proceso muy insidioso; los trabajadores, al inicio se sienten cansados emocionalmente resultado de la capacidad y la demanda laboral que presenten. Es cuando hay producción de estrés el cual se manifiesta de diversas maneras como el cansancio emocional, el incremento de una actitud negativa hacia los pacientes e incluso hacia ella misma los cuales manifiestan cansancio incluso antes de ir al trabajo presentan fatiga y no pueden descansar bien.^{28, 29}

Por su parte Calixta Roy en el modelo de Adaptación, refiere que el individuo es un sistema de adaptación, con cada una de sus partes las cuales se unen para funcionar como un todo siempre teniendo una meta en concreto influyendo ciertas circunstancias del desarrollo y conducta que pueda tener el individuo, incluyendo ciertos estímulos como: el estímulo focal el cual se refiere a la conciencia del individuo, la cual genera un gasto de energía, este estímulo busca enfrentarlo de alguna manera, desencadenando una respuesta rápida en el individuo promoviendo que el paciente o su cuidador se adapte de manera rápida. También nos habla del estímulo contextual, que es aquel que contribuye al efecto del estímulo focal, es decir, podrán mejorar o empeorar la situación.

Sobre los estímulos residuales, refiere que son factores ambientales que pueden estar dentro y fuera de los sistemas adaptativos humanos, cuyo efecto actualmente no es claro. Los mecanismos de adaptación de los seres humanos se activan de manera diferente de tal manera que cuando se realiza un procesamiento de datos, los mecanismos de afrontamiento originan una respuesta negativa o positiva frente a cierta información. La

respuesta negativa es la que genera el estrés. A la teoría de Calixta Roy, Maslach se une y menciona algunos enunciados como que el estrés genera un desgaste global en el ser humano en sus diversas dimensiones, el cual es originado por el nivel cíclico del problema, Maslach hace mención del síndrome de Burnout como una consecuencia límite de un problema a la manifestación del estrés. La enfermera a comparación de otros profesionales se encuentra en un nivel de estrés porque se encuentran en relación con el entorno del paciente al cual brinda cuidado de la persona, vida y salud; la cual requiere adquirir estrategias para mantener un buen estado mental sin ninguna tensión.³⁰

El estrés en las técnicas de enfermería encontramos a 3 componentes que son: El Agotamiento Emocional, se evidencia por el estado mental de la persona al estar en relacion extrema de toda situación, donde se devanecen las fuerzas físicas y mentales, quedando un ser humano débil con angustias; la Despersonalización que aparece como una forma de menguar o una respuesta en la cual la persona va generando ciertas ideas negativas hacia otra y finalmente tenemos la Realización Personal que se refiere a un sentimiento complicado donde no hay una adecuación profesional en el lugar de trabajo asignado que surge por el intercambio entre capacidad para atenderlas de manera oportuna y las demandas excesivas que se le hacen.³¹

La segunda variable en estudio es la satisfacción laboral que es una actitud positiva que se desliga del pacto que pueda sentir el trabajador con respecto al puesto de trabajo u organización. Herzberg F., Mausner B. y Snyderman B. en su teoría sobre la satisfacción en el trabajo, afirman que en el profesional existe cierta satisfacción en el trabajo, esto para que por sí mismos se motiven desarrollando capacidades positivas las cuales mejoren el rendimiento. Por su parte, Locke E. sostuvo que la satisfacción laboral es un estado emocional placentero o positivo que resulta luego de percibir subjetivamente las experiencias laborales del sujeto.³²⁻³⁴

En tanto que Weinert dice que la satisfacción laboral, “es la actitud de índole general de una persona respecto a su trabajo. Un individuo con un alto nivel de satisfacción en su trabajo definitivamente tendrá actitudes positivas; una persona con bajo nivel de satisfacción tendrá actitudes negativas”. Algunos autores refieren que un individuo está contento con su trabajo cuando experimente sentimiento de bienestar cuando ve que cumple con actividades evidenciado en que las personas manifiestan que se cubrió las necesidades por las cuales pasaban.^{35,36}

Otros autores manifiestan que la Satisfacción laboral es una relación fundamental entre el trabajador con su centro donde labora y la actitud que éste ponga determina si triunfará o fracasará, así mismo menciona que existen dos factores: los factores extrínsecos como el ambiente, el salario, el horario de trabajo, etc y todos los factores que te rodean tanto las condiciones físicas como ambientales de su trabajo. Y los factores intrínsecos o motivacionales los cuales son controlados por cada individuo como reconocimiento, logro, crecimiento, ascenso, responsabilidad y trabajo en sí, es de suma importancia mantener el balance estos dos factores para que las empresas mejoren y se logren los objetivos satisfactoriamente.

Algunos autores, plantean cuatro dimensiones de satisfacción laboral que son: La significación de tarea que viene a ser la disposición con la que cuentan las personas para realizar sus funciones del trabajo, viene asociado al esfuerzo, realización y aporte material; las Condiciones de Trabajo, es la calificación en el trabajo tomando como base a los elementos que existen y que permite realizar una actividad laboral; el Reconocimiento Personal y/o Social, es una forma de evaluar el trabajo en torno al reconocimiento propio según los logros en el trabajo y los Beneficios Sociales, que viene a ser la disposición que tienen las personas en tanto a la remuneración o incentivos de carácter económico como retribución al esfuerzo en el trabajo.^{37,38}

En la importancia que el profesional siente satisfacción laboral se justifica porque pasan gran tiempo de sus vidas en sus centros laborales; se han hallado evidencias de que los empleados no satisfechos frecuentemente faltan a trabajar y acostumbran a renunciar más a menudo; lo contrario lo encontramos en que los empleados satisfechos suelen tener un mejor nivel de salud física y psicológica, por consiguiente existe mejor productividad evitado por el ausentismo laboral o renuncia de los trabajadores con mejor desempeño. Los estudios, demuestran que la satisfacción laboral constituye un buen predictor de longevidad, del apego a la organización, mejora la vida en el lugar de trabajo así como en el entorno familiar y social. Estos aspectos descritos son importantes en el personal del sector salud dado que “son personas encargadas de atender personas”, en especial las (os) enfermeras (os) que son quienes facilitan estilos de vida saludables individual o colectivo, responsabilidad asumida mediante el cuidado de la salud física y mental de quienes están a cargo, contribuyendo a una calidad de vida mejor.³⁹

En referencia a estas dos variables, se tiene al cuidador de pacientes, para Barrera, Pinto y Sánchez “ser cuidador va más allá de tener una tarea o responsabilidad, genera una forma de vida y relación diferente consigo mismo, con la persona y con el mundo”. García ha clasificado a los cuidadores en: cuidadores formales e informales; los cuidadores formales son los profesionales del sector salud, es decir, médicos, enfermeras, técnicas de enfermería, etc y los informales son los que cuidan al enfermo siguiendo las instrucciones de los primeros.^{40, 41}

El personal encargado de cuidar al adulto mayor desempeña algunos roles como son el de educar cuidar o brindar atención directa, asesorar, planificar y coordinar en los servicios la debida enseñanza o capacitación, evaluación de las personas encargadas de ejecutar ciertos roles, para que el cuidador se encuentre en la capacidad de cumplir con ciertas actividades diarias. Debe contar con la capacidad de poder evaluar tanto físico, psicológico y social a la persona en la etapa adulto mayor mediante una entrevista y examen físico céfalo caudal para poder verificar el grado de función en que se encuentra su organismo, una vez recolectada la información, proceder analizarla para determinar el tipo de asistencia que el paciente requiere. Asistir al adulto mayor y a sus familiares en el transcurso de la enfermedad hasta después del proceso de muerte.⁴²

Eso conlleva a realizar la siguiente formulación del problema de investigación: ¿Existe relación entre el nivel de estrés y la satisfacción del cuidador de pacientes de la empresa Prestadora de Salud, El Porvenir?

La justificación de la siguiente investigación está dada puesto que en la actualidad se considera importante elaborar una investigación para saber el nivel de estrés que poseen las técnicas de Enfermería, lo cual dará pautas para crear programas de salud u otras medidas para poder manejar esta situación en el centro de trabajo, sabiendo que una persona con estrés puede ver afectado el área cognoscitiva, emotiva, conductual, física e inmunológica que más adelante repercutirá en la satisfacción laboral, provocando un bajo rendimiento en sus actividades.

El cuidar a alguien implica cuidarse y sobretodo saber manejar las emociones ante las diversidades de las situaciones laborales que se nos presentan con nuestros pacientes, Roy en su teoría nos proporciona una manera de pensar acerca de las personas y su entorno; en esta circunstancia estamos hablando de la adaptación del rol que cumplirá la

trabajadora de salud, desempeñando su función en un determinado ambiente, paciente y familiares del paciente. En el presente trabajo se buscará determinar si existe un estrecho vínculo entre el nivel de estrés y la satisfacción de las técnicas de Enfermería de la Institución Privada Prestadora de Salud, El Porvenir.

En el aporte metodológico, se utilizarán dos instrumentos, uno para determinar el nivel de estrés (Maslach Burnout Inventory) y el otro para determinar el nivel de satisfacción del trabajador, sirviendo la presente investigación como referencia para investigaciones posteriores de temas similares.

En el aporte práctico, los resultados a obtener en este estudio permitirán a la empresa prestadora de salud evitar de alguna manera que las técnicas de enfermería alcancen altos niveles de estrés considerando para ello programas de Educación Continua logrando así que las técnicas de enfermería puedan desenvolverse mejor al momento de brindar los cuidados a los pacientes adultos mayores y así también lograr que ellas sientan una satisfacción con su trabajo realizado. Como consecuencia de la formulación del problema de investigación aparece una hipótesis general que es:

H1: El nivel de estrés se relaciona con la satisfacción del cuidador de pacientes de la empresa Privada Prestadora de Salud, El Porvenir, 2019

H0: El nivel de estrés no se relaciona con la satisfacción del cuidador de pacientes de la empresa Privada Prestadora de Salud, El Porvenir, 2019.

De acuerdo lo descrito el objetivo general es:

- Determinar la relación entre el nivel de estrés y la satisfacción del cuidador de pacientes de la empresa Prestadora de Salud, El Porvenir

Los objetivos específicos:

- Identificar el nivel de estrés del cuidador de pacientes de la empresa Prestadora de Salud, El Porvenir, 2019
- Identificar el nivel de satisfacción del cuidador de pacientes de la empresa Prestadora de Salud, El Porvenir, 2019.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

- Diseño de estudio:

No experimental: no se manipuló ninguna de las variables analizadas.

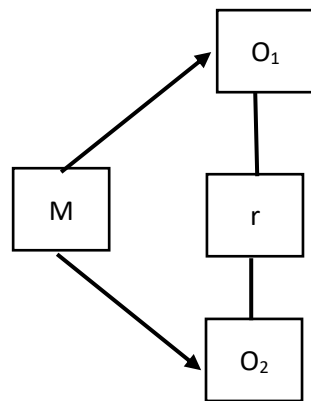
Corte transversal: la recolección de datos se realizó en un momento determinado y único.

- Tipo de estudio:

Descriptivo-correlacional.

Descriptivo por que se recabó información de manera conjunta o independiente sobre las variables de estudio. Correlacional cuyo objetivo es determinar el nivel de relación que hay entre dos variables, en una población objetivo dentro de una situación dada. Para ello se midió de manera aislada cada una de las variables y con los resultados obtenidos se analizaron y se determinó si existía relación o no entre las variables.

El esquema empleado quedó representado de la siguiente manera:



Donde:

M: Técnicas de enfermería.

O1: Estrés.

O2: Satisfacción del cuidador.

r: Relación.

Método de investigación:

Se empleó el método cuantitativo debido a que los datos e información se consiguieron a través de instrumentos de medición.

2.2. Operacionalización de variables

Variables Variable 1: Estrés.

Variable 2: Satisfacción del cuidador.

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Indicadores	Escala de medición
Estrés	El nivel de estrés es un grado de intensidad que la persona presenta ante una situación no específica del cuerpo frente a cualquier demanda, que al presentarse de forma prolongada, el organismo puede entrar en una etapa de agotamiento ²¹ .	<p>Para determinar el nivel de estrés se utilizó la escala de Maslach la cual está constituida por 22 ítems, teniendo como criterios de valoración:</p> <p>Nivel de estrés bajo: 22 – 53</p> <p>Nivel de estrés medio: 54 – 81</p> <p>Nivel de estrés alto: 82 – 110</p>	<p>Agotamiento Emocional.</p> <p>Despersonalización.</p> <p>Realización Personal.</p>	Ordinal

Satisfacción del cuidador	Es la actitud individual y agradable que tiene la persona con respecto a su puesto de trabajo. ²⁹	<p>El nivel de satisfacción del cuidador se operacionalizó mediante la Escala de Satisfacción Laboral SP-SPC realizado por la Mg Sonia Palma Carrillo (2005) que fue modificada por la investigadora Aracely Loyola Rivera (2019) dicha escala estuvo constituida por 16 ítems, teniendo como criterios de valoración:</p> <p>Satisfacción del cuidador bajo:</p> <p>16 – 36</p> <p>Satisfacción del cuidador medio: 37 – 58</p> <p>Satisfacción del cuidador alto:</p> <p>59 – 80</p>	<p>Significación de tarea.</p> <p>Condiciones de Trabajo.</p> <p>Reconocimiento Personal y/o Social.</p> <p>Beneficios Sociales.</p>	ORDINAL
---------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------

2.3. Población, Muestra y Muestreo

- Población

La población fue de 70 técnicas de enfermería encargadas de atender a adultos mayores y que laboran en la empresa Prestadora de Salud, El Porvenir durante el 2019.

- Muestra

La muestra fue de 45 técnicas de enfermería que laboran en la empresa Prestadora de Salud, El Porvenir durante el 2019.

Cálculo del tamaño de la muestra

$$n = \frac{Z^2 \cdot xP \cdot xQ \cdot N}{1 - \alpha \cdot \frac{Z^2 \cdot xP \cdot xQ}{e^2 \cdot (N - 1)}}$$

Donde:

n: Tamaño de la muestra. N: Tamaño de la población.

$Z_{1-\alpha}$: Límite de confianza requerida ($Z_{0,90} = 1,96$)

P: Valor de la proporción poblacional de las técnicas de enfermería.

Q: 1-P

e: error que se prevé cometer.

Criterios de inclusión:

- Técnicas de enfermería que aceptaron participar en el estudio.
- Técnicas de enfermería que laboran en la empresa Prestadora de Salud del distrito de El Porvenir durante el 2019.

Criterios de exclusión

- Técnicas de enfermería que no aceptaron participar en el estudio.
- Técnicas de enfermería que no laboran en la empresa Prestadora de Salud del distrito de El Porvenir durante el 2019.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Cuestionario de Satisfacción del cuidador

Técnica: Encuesta

Instrumento: Escala de Satisfacción Laboral SP-SPC realizado por la Mg Sonia Palma Carrillo (2005), modificada por la investigadora Aracely Loyola Rivera (2019); dicha escala estuvo constituida de 16 ítems asociados a 4 factores distribuidos de la siguiente manera: Significación de tarea (4 ítems), Condición de trabajo (5 ítems), Reconocimiento personal y/o social (3 ítems) y Beneficio social (4 ítems).

Cada pregunta posee un valor de 1 a 5; se otorgó 5 puntos, cuando la respuesta es Totalmente de acuerdo, 4 puntos, cuando la respuesta es De acuerdo, 3 puntos, cuando la respuesta es Indeciso, 2 puntos, cuando la respuesta es En desacuerdo y 1 punto cuando la respuesta es Totalmente en desacuerdo.

Cuestionario Maslach para medir el nivel de estrés.

Técnica: Encuesta

Instrumento: Cuestionario de Maslach constituido por 22 ítems compuesta por tres sub escalas: Agotamiento Emocional (1,2,3,6,8,13,14,16,20), Despersonalización (5,10,11,15,22) y Realización Personal (4,7,9,12,17,18,19,21).

Validez y confiabilidad

Validez:

La validez del contenido de los instrumentos fue realizada por 3 enfermeras expertas en la problemática, a través de quienes se sugirió correcciones para mejorar el contenido de los instrumentos.

Confiabilidad:

La confiabilidad de los instrumentos estuvo basada en un análisis mediante la técnica Alfa de Cronbach, que se evaluó de acuerdo a los siguientes criterios:

- 0.9 es excelente.
- 0.8 es bueno.
- 0.7 es aceptable.
- 0.6 es cuestionable.
- 0.5 es pobre.
- < 0.5 es inaceptable.

• Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,815	16

Fuente: Reporte de SPSS ver 25

Como $\alpha = 0.815 > 0.80$, el instrumento se considera como bueno para su aplicación.

2.5. Procedimiento

El siguiente trabajo de investigación se desarrolló, en la empresa prestadora de salud El Porvenir. Se evaluó a las cuidadoras formales de pacientes según criterios de selección planteadas. Se utilizaron dos cuestionarios; el primero sobre el nivel de estrés que consta de 22 preguntas que se les aplicó a las trabajadoras; el segundo cuestionario sobre el nivel de satisfacción de las cuidadoras de pacientes que consta de 16 preguntas que fueron aplicadas a las trabajadoras en su respectivo centro de trabajo.

2.6. Métodos de Análisis de Datos

Los datos recolectados se procesaron automatizadamente haciendo uso del software SPSS versión 25, luego se realizó la tabulación, se halló la prueba estadística Chi cuadrado, que tuvo un nivel de significancia del 5%, cuya finalidad fue dar respuesta a nuestras interrogantes o problema de estudio planteadas en los objetivos.

2.7. Aspectos éticos

En esta investigación se tuvo en cuenta los siguientes principios^{43, 44}.

- Principio de no maleficencia: que afirma el deber de no hacer a los demás algo que no desean respetando la integridad física y psicológica de la vida de los participantes. Se respetará la decisión de las técnicas de enfermería de participar en el estudio o no hacerlo.

- Principio de beneficencia: está referido a la obligación moral de actuar en beneficio de otros, se entiende que existe cierta obligación por ayudar a otros promoviendo sus legítimos intereses. Con su colaboración en el llenado de las encuestas las técnicas de enfermería realizan el principio de beneficencia con la investigadora, puesto que ello le permitirá obtener los datos necesarios para luego ser procesados.
- Principio de Autonomía: es una norma que merece respeto por la capacidad en la toma de decisiones salvo en casos como en que las personas no se encuentren en la capacidad de responder por ellas mismas como es el caso de encontrarse con un daño cerebral o estado vegetativo, etc.), en este caso se deberá justificar cierta incapacidad. Las técnicas de enfermería siguen normas aprendidas durante su etapa estudiantil lo cual les permite desempeñarse de manera eficiente en su centro de labores.
- Principio de justicia: consiste en brindar a cada participante lo que realmente necesita, desde el punto de vista moral, proporcionándole las técnicas, los materiales y los recursos necesarios para que pueda cumplir su trabajo.

III. RESULTADOS

TABLA N° 1

**ESTRÉS DEL CUIDADOR DE PACIENTES, EMPRESA
PRESTADORA DE SALUD. EL PORVENIR, 2019**

Nivel	N°	%
Bajo	7	16%
Medio	32	71%
Alto	6	13%
Total	45	100%

Fuente: Cuestionario de Maslach para medir el nivel de estrés

TABLA N° 2

**SATISFACCIÓN DEL CUIDADOR DE PACIENTES, EMPRESA
PRESTADORA DE SALUD. EL PORVENIR, 2019**

Nivel	N°	%
Bajo	5	11%
Medio	26	58%
Alto	14	31%
Total	45	100%

Fuente: Cuestionario Escala de Opiniones Satisfacción Laboral – SPC

TABLA N° 3

**TABLA CRUZADA: ESTRÉS Y SATISFACCIÓN DEL CUIDADOR DE
PACIENTES, EMPRESA PRESTADORA DE SALUD. EL PORVENIR, 2019**

		ESTRÉS							
		Bajo		Medio		Alto		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%
Satisfacción	Bajo	0	0%	1	2%	4	9%	5	11%
	Medio	2	4%	22	49%	2	4%	26	58%
	Alto	5	11%	9	20%	0	0%	14	31%
Total		7	16%	32	71%	6	13%	20	100%

Fuente: Reporte de Resultados SPSS

TABLA N° 4
PRUEBA DE CHI-CUADRADO

	Valor	gl	Sig. Asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	27,218 ^a	4	,0000
Razón de verosimilitud	20,925	4	,0000
N de casos válidos	45		

Fuente: Reporte de Resultados SPSS

IV. DISCUSIÓN

En la Tabla N° 1 se observa que la mayoría de cuidadoras de pacientes de la Empresa Prestadora de Salud, el 71% refieren un nivel medio de estrés, seguido de un nivel bajo de estrés, (16%) y por último, un nivel alto de estrés (13%). Los resultados hallados son similares a De León A.¹⁵ donde se identificó que el grupo estudiado tenía un estrés moderado. Lo mismo reporta Cárdena V.¹⁶ quien logró concluir que predominaba el estrés en las auxiliares en un 70.3% y en las enfermeras en un 78.8%, reportando que el 60% de los profesionales tenía estrés por encima de la media, tan igual que lo hallado por Huamán J.²³ donde los resultados afirmaron que el 62,22% de las enfermeras presentaban nivel de estrés medio.

Mientras que dichos resultados discreparon con lo hallado por Macalopú C. y Vargas G.²² quienes encontraron que el 66% obtuvo alto nivel de estrés mientras que el 34% mediano nivel de estrés. Del mismo modo, se diferencia de lo hallado por Portero S. y Vaguero M.¹⁸ quienes llegaron a obtener que el nivel de estrés laboral fue de 44.3%.

Según los resultados obtenidos de la presente investigación se tienen este alto porcentaje de cuidadoras de pacientes que presentan estrés medio y alto; el cual se debe probablemente a que la mayoría de ellas sienten una presión al realizar sus actividades, porque es totalmente diferente desarrollar las funciones del cuidado en un hospital, clínica a que en un domicilio en donde los familiares están en constante observación con la labor del personal y sobretodo las sugerencias; por otro lado también está las costumbres y creencias de los pacientes en donde las cuidadoras tienen que someterse a un proceso de adaptación y eso genera nivel de estrés.

En relación a lo referido al planteamiento anterior, se dice que el nivel de estrés aparece a través de un conjunto de síntomas (la ansiedad, la inquietud, etc), que inhibe al personal técnico de enfermería que pueda enfrentarse de manera adecuada ante esta situación, la aparición de estos síntomas depende de factores físicos, factores personales. De tal manera que ellas se enfrentan a esta situación produciendo agotamiento emocional, actitudes negativas hacia el paciente y hacia sí mismos, cansancio antes de ir a su trabajo, excesiva fatiga y dificultad para el descanso.²⁶

Sin embargo, un significativo grupo de cuidadoras de pacientes presenta un estrés bajo, esto debido a que la mayoría de los trabajadores de salud disfruta, se siente a gusto al momento de realizar su trabajo más que el hecho de sentir presión o realizar el mismo por obligación. Su adaptación con su entorno laboral le es muy agradable o el profesional tiene la capacidad para manejar la situación. Roy nos da a conocer que para generar un sistema adaptativo se debe a una serie de estímulos que se generan no solo con el paciente si no con el entorno en donde se produce una energía en la cual esta energía se tiene que usar de una manera positiva de esto dependerá la adaptación de esta persona o el desencadenante a desarrollar estrés.

En la Tabla N° 2, se tienen como resultado que el 58% de trabajadoras cuidadoras refiere tener Satisfacción Laboral Media, el 31% es Alta, en tanto que el 11% es Baja. Sin embargo es importante recalcar que al no encontrarse estudios realizados con técnicas de enfermería pero si se encontró con profesionales de enfermería como se explica en las siguientes líneas. Tal es que Pablos M.¹⁷ refiere que el 50% están satisfechos con el ámbito de trabajo y un 30% está insatisfecho. No obstante difieren con el trabajo de Portero S. y Vaguero M.¹⁸ quienes concluyeron que el 65.46% de las enfermeras está satisfecho laboralmente, lo mismo ocurre con lo hallado por More G¹⁹ quien logró identificar que un gran porcentaje de las enfermeras tenían un nivel bajo de satisfacción laboral tan igual como lo hallado por Castillo F. y Lipa R.²¹ quienes obtuvieron que el 92% de los profesionales de enfermería presentaron satisfacción laboral alta.

El gran porcentaje de Satisfacción Laboral media y baja encontrada en las cuidadoras de pacientes (58% y 11% respectivamente) podría deberse a que tienen conflictos familiares y los llevan consigo a su centro de trabajo, o el tiempo no les alcanza para organizar la carga familiar y laboral, o quizás perciben que el salario no corresponde a la labor realizada, los familiares del paciente mucho fiscaliza el trabajo realizado, etc, lo cual hace que este personal no se sienta del todo satisfecha y adquiera actitudes negativas hacia su trabajo.

A esto se agrega lo que dice Valle R.¹ que la satisfacción se logra mediante la actitud que uno ponga, lo cual determinará el éxito o el fracaso que este tenga frente a rol que está cumpliendo como cuidador de pacientes en donde existen los factores extrínsecos (el ambiente, el salario, el horario de trabajo, etc) y los factores intrínsecos (reconocimiento,

logro, crecimiento, ascensos, responsabilidad y trabajo en sí), de cuyo balance depende que para que las empresas mejoren y se logren los objetivos de manera adecuada y satisfactoria en este caso que las propias trabajadoras se sientan a gusto en donde están y con la función que desempeñan con su paciente.

No obstante el 31% de las trabajadoras tienen satisfacción laboral alta, el cual es muy importante, ya que ellas pasan gran parte de sus vidas en las organizaciones donde laboran; está científicamente demostrado que los empleados satisfechos gozan de mejor salud física y psicológica, traducéndose en más productividad, así también es un buen predictor de longevidad, de adhesión a la organización, mejora la vida no sólo dentro del lugar de trabajo, sino que también influye en el entorno familiar y social, es sabido que los aspectos descritos anteriormente son más relevantes en el personal del sector salud, dado que “son personas que atienden personas”, especialmente las enfermeras que son responsables del cuidado de la salud física y mental de quienes están a cargo ³⁹.

Al respecto manifiestan Herzberg F., Mausner B. y Snyderman B. en su teoría que si una persona se encuentra satisfecha con su trabajo, esto puede ser motivador en sí mismo, desarrollar capacidades y mejorar su rendimiento, tal y como lo refiere Weinert quien afirma que un individuo con un alto nivel de satisfacción en su trabajo tendrá actitudes positivas y por el contrario, una persona con bajo nivel de satisfacción tendrá actitudes negativas. Se plantean cuatro dimensiones para medir la satisfacción laboral que son: La significación de tarea, las Condiciones de Trabajo, el Reconocimiento Personal y/o Social y los Beneficios Sociales.^{37, 38}

En la Tabla 3 se tiene que el 49% de cuidadoras presentan estrés y satisfacción laboral medio, seguida de un 20% con estrés medio y satisfacción laboral alto, mientras que un 9% tienen estrés alto y satisfacción laboral baja y el 4% presenta estrés bajo y satisfacción laboral medio, se nota que el estrés está concentrado en el nivel medio de estrés y en los niveles altos de satisfacción laboral (69%). No obstante se concluyó en la Tabla 4, que mediante la prueba estadística Chi Cuadrado se pudo determinar que las variables en estudio se relacionan con una probabilidad estadística de 61,4%, lo cual implica que existe una correlación moderada.

Lo cual se asemeja a los resultados de Macalopú C. y Vargas G.²², al demostrar con la prueba Chi cuadrado una relación estadística significativa entre las variables estudiadas. Discrepando con lo encontrado por Castillo F. y Lipa R.²¹ donde no se encontró correlación entre las variables satisfacción laboral y síndrome de Burnout. De igual modo Huamán J²³ al no hallar relación significativa entre ambas variables, $X^2 = 1.040 < 3.84$.

Se entiende que en la presente investigación existe una relación inversa entre el nivel de estrés y satisfacción del cuidador de pacientes debido a que las variables reportan porcentajes similares en el nivel medio, mientras aumenta el nivel de estrés la enfermera manifestará menor satisfacción laboral, en tanto que si disminuye el nivel de estrés la enfermera manifestará una mayor satisfacción laboral.

Al planteamiento anterior Weinert refiere que la actitud de índole general de una persona hacia su trabajo se llama satisfacción laboral, según los datos obtenidos del trabajo de investigación podemos darnos cuenta que hay un nivel medio de satisfacción laboral que este pueda estar más adelante un nivel bajo de satisfacción si no se actúa de manera sutil también se dice que la persona estará satisfecho con su trabajo cuando experimente sentimiento de bienestar por ver cubiertas adecuadamente las necesidades de cierto nivel sobre la base de los resultados conseguidos, considerándolos como recompensable aceptable a la ejecución de la tarea.^{35,36}

V. CONCLUSIONES

1. En la presente investigación se logró determinar que la variable nivel de estrés influye sobre la variable satisfacción del cuidador de pacientes, lo cual pudo comprobarse de manera estadística haciendo uso de la prueba Chi cuadrado, es decir que, existe relación entre el nivel de estrés y la satisfacción del cuidador de pacientes de la empresa Prestadora de Salud, El Porvenir, el tipo de relación hallada fue inversa, ello implica que mientras el nivel de estrés aumenta, el cuidador de pacientes manifestará menor satisfacción laboral, en tanto que, si el nivel de estrés disminuye, el cuidador de pacientes manifestará una mayor satisfacción laboral.
2. Se logró identificar que el (71%) de los cuidadores de pacientes poseen un nivel medio de estrés, seguido de un nivel bajo de estrés, (16%) y por último, un nivel alto de estrés (13%), es decir, que dentro del grupo de 45 cuidadoras predomina el nivel de estrés es medio.
3. También se pudo identificar que el 58% de los cuidadores de pacientes refiere tener Satisfacción Laboral Media, el 31%, manifiesta tener Satisfacción Laboral Alta, en tanto que el 11% manifiesta tener Satisfacción Laboral Baja, ello implica que en el grupo de 45 cuidadoras predomina la Satisfacción Laboral Media.

VI. RECOMENDACIONES:

De acuerdo a las conclusiones planteadas en esta investigación, se realiza las siguientes recomendaciones.

- Fomentar sesiones educativas referentes al manejo del estrés.
- Brindar sesiones demostrativas de técnicas de relajación en el ámbito laboral.
- Fomentar los tiempos de ocio de cada trabajadora.
- Proponer paseos de integración entre las trabajadoras.
- Promover la comunicación entre las cuidadoras para comentar sus experiencias y aprender.
- Motivar con capacitaciones a las cuidadoras de pacientes para mejorar la satisfacción laboral.

REFERENCIAS

1. Valle R. Nivel de estrés laboral de la enfermera de centro quirúrgico de los hospitales de nivel III. [Tesis para obtener el título profesional de licenciada en enfermería]. Trujillo: Perú: Universidad Privada Antenor Orrego, 2014. 5 – 17 pp. Disponible en:
http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/269/3/VALLE_RHEGYTNA_NIVEL_ESTRES_LABORAL.pdf
2. Esquivel M. Los accidentes y patologías profesionales debido al estrés laboral. 2015. Disponible en:
<http://www.lanacion.com.ar/757582-laoms-considera-que-el-estres-laboral-es-una-grave-epidemia>
3. Rivero E. Prevalencia de estrés en trabajadores de salud MINSA de la dirección de salud IV Lima. Perú, 2005.
4. Franco D y Fuentes S. Factores que inciden en el Estrés laboral en el personal de Enfermería del Hospital Nacional San Rafael. [Tesis post grado]. San Salvador, El Salvador: Universidad Francisco Gavidia, 2005. 5-7 pp. Disponible en:
http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412018000200304
5. Manual de Salud ocupacional. Dirección de Salud IV Lima este. Disponible en:
http://www.limaeste.gob.pe/Virtual2/Direcc_Oficinas/OEP/Situacion_Salud/Analisis_Situac_Salud/ASIS%20DISA%20IV%20LIMA%20ESTE%202013.pdf
6. Atalaya M. Work Stress and its Influence on Work. Industrial Data 2001; 2 (4): 25 – 36.
7. Marchena C, Medina I. Estrés psicológico en enfermeras de la unidad de cuidados intensivos en hospitales de nivel III. Universidad privada Antenor Orrego. Disponible en: <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/265>
8. Katz F y Snow R. Performance Evaluation of Health Workers. Ginebra: Organización Mundial de la Salud. Cuaderno de Salud Pública N° 72; 1981.
9. Hamui L, Fuentes R, Aguirre R, Ramírez O. Un estudio de Satisfacción con la Atención Médica. D.R, México: Universidad Nacional Autónoma de México, 2014. Pág 137-162.
10. Quintanilla M. Cuidados Integrales de Enfermería Geronto-geriátricos. Tomo I. 2da edición ampliada y revisada. Instituto Monsa de ediciones S.A. 2006.

11. Organización Mundial de la Salud. 2017. La salud de las personas de edad. Informe del comité de expertos de la OMS. Serie de informes técnicos 779. Ginebra, Suiza.
12. Cuidados de Enfermería en el Adulto Mayor. [en línea]. Powonga: 2000. [citado 20 de febrero 2019]. Disponible en:
<http://escuela.med.puc.cl/publ/manualgeriatria/pdf/cuidadosenfermeria.pdf>
13. Ministerio de Salud pública Ecuador, Guías Clínicas Geronto Geriátricas de Atención Primaria de salud para el Adulto Mayor.
14. Rivas M. El estrés del cuidador en el paciente discapacitado del Hospital Manuel Ignacio Monteros Valdivieso, IESS-Loja, Marzo-Setiembre, 2014. [Tesis para obtener el título profesional de licenciada en enfermería]. Loja-Ecuador. Disponible en:
http://repositoriocdpd.net:8080/bitstream/handle/123456789/974/Tes_RivasLoizaMA_EstresCuidadorPaciente_2014.pdf?sequence=1
15. De León A. Estrés laboral en el personal auxiliar de enfermería de emergencia de adultos y pediatría del Hospital Regional de Occidente de Quetzaltenango-Guatemala, 2014. [Tesis para obtener el título profesional de licenciada en enfermería]. Quetzaltenango-Guatemala. Disponible en:
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/09/02/De-Leon-Adelma.pdf>
16. Cárdbaba V. Factores desencadenantes de estrés en el Servicio de Urgencias del Hospital Universitario Central de Asturias, España, 2013. [Tesis para obtener el título profesional de licenciada en enfermería]. Asturias-España. Disponible en:
http://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/10651/17710/6/TFM_Vanessa%20Cardaba%20Garcia.pdf
17. Pablos M. Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales públicos de Badajoz y Cáceres de Madrid, 2016. [Tesis para obtener el título profesional de licenciada en enfermería]. Universidad de Salamanca. Asturias-España. Disponible en:
http://www.areasaludbadajoz.com/images/datos/docencia_e_investigacion/419drh.pdf
18. Portero S. y Vaguero M. Desgaste Profesional, Estrés y Satisfacción Laboral del personal de Enfermería en un Hospital Público de Andalucía. Rev Latino-Am Enfermagem Forthcoming. 2015. [Tesis para obtener el título profesional de

- licenciada en enfermería]. Andalucía-España: Universidad de Andalucía. [citado 09 de julio de 2019]. Disponible en: <http://bit.ly/2kOdJ0P>
19. More G. Estrés y satisfacción laboral en técnicas de enfermería del área de hospitalización de un Hospital Nacional, Comas, 2017. [Tesis para obtener el título profesional de licenciada en enfermería]. Trujillo-Perú: Universidad César Vallejo. [citado 15 de mayo de 2019]. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3575/More_DGJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 20. Díaz I. y Gaviria K. Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en los técnicos de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto. Abril - Julio 2013. [Tesis para obtener el título profesional de licenciada en enfermería]. Tarapoto-Perú: Universidad Nacional San Martín. [citado 14 de junio de 2019]. Disponible en: <http://repositorio.unsm.edu.pe/handle/UNSM/1264>
 21. Castillo F. y Lipa R. Satisfacción laboral y síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería de áreas críticas, de la Clínica Internacional Sede San Borja. [Tesis para optar el título de licenciada en enfermería]. Lima – Perú: Universidad Privada Norbert Wiener; 2016 [citado 08 de agosto de 2019]. Disponible en: <http://bit.ly/2AHGyA1>
 22. Macalopú C. y Vargas G. Rol de ayuda de la enfermera y nivel de estrés del cuidador primario del adulto mayor dependiente. Hospital Belén de Trujillo-2014. [Tesis para obtener el título profesional de licenciada en enfermería]. Trujillo-Perú: Universidad Privada Antenor Orrego. [citado 15 de junio de 2019]. Disponible en: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/921/1/Macalop%C3%9A_Cynthia_cuidador_primario_adulto%20mayor.pdf
 23. Huamán J. Nivel de estrés y su relación con el desempeño laboral de las enfermeras en los servicios de cirugía y medicina del Hospital Belén de Trujillo, 2016. [Tesis para obtener el título profesional de: licenciada en enfermería]. Trujillo-Perú: Universidad César Vallejo. [citado 15 de junio de 2019]. Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/770>.
 24. Selye H. The stress of the life. New York. Mc Graw Hill.1956.15-54.
 25. Estrés en el trabajo: Un reto colectivo. Servicio de Administración del Trabajo, Inspección del Trabajo y Seguridad y Salud en el Trabajo-LABADMIN/OSH. En: Ginebra en español 2016. Disponible en:

- [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas---/ro-
lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas---/ro-
lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf)
26. Ávila V. El estrés y su influencia en el desempeño laboral en los empleados de la Compañía Kleinturs y Representaciones C. Ltda. [Tesis]. Quito-Ecuador. Universidad Central de Ecuador. [citado 10 de marzo 2019]
 27. Selye H. The Physiology and Pathology of Exposure to stress. A treatise base on the Concepts of the General Adaptation Syndrome and the Diseases of Adaptation. Montreal, Acta Inc 1950; 2-13.
 28. Mc Avee R. Occupational stress and burnout in the nursing professions. A model for prevention: AAOH Nursing Journal. 2014.
 29. Martínez M. El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. Vivat academia, España. Universidad de la Rioja, 2014.
 30. Callista R. Callista Roy Adaptation Model. Revista de Actualizaciones en Enfermería. 16 No. 4. [citado 17 de febrero 2019] Disponible en: <https://encolombia.com/medicina/revistas-medicas/enfermeria/ve-164/callista-roy/>
 31. Padilla G, Grant M y Ferrell B. Nursing research into quality of life. Qual Life Res. 1992:341-8.
 32. Palma, S. Elaboración y validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana. Teoría e Investigación en Psicología, 9 (1), 27-34.2005.
 33. Herzberg F., Mausner, B., y Snyderman, B. The Motivation to Work. Wiley: New York, United States. Wiley Ed. 1959.
 34. Locke E. The nature and causes of job satisfaction. En J.M. Peiró y F. Prieto (1996). Tratado de Psicología del trabajo. La actividad laboral en su contexto. Madrid: Síntesis Psicología. 1976.
 35. Weinert A. Manual of the Psychology of the Organization. Human Behavior in Organizations. Barcelona: Herder. 1985.
 36. Gottlieb H; Kelloway K; Martin-Matthews A. Predictors of work-family conflict, stress and job satisfaction among nurses. Can. J. Nurs. Res., (1996). Vol. 8 (N2): 99-117.
 37. Chávez H. Satisfacción laboral en médicos y enfermeras. Rev. Médica IMSS. 1996(3) p 253-256. México.

38. Saucer I. y York M. Sex diferentes in Job satisfaction: A reexamination. *Personnel Psychology*, 31, 537-547. 1978.
39. Robbins P. y Stephen J. *Degrees of Job Satisfaction*. México 2003, Editorial Prentice Hispanoamericana. 6ta Edición. Cap. 4: 320-355.
40. Barrera L, Pinto N, Sánchez B. Evaluación de un programa para fortalecer a los cuidadores familiares de enfermos crónicos. *Revista Panamericana Salud Pública*. 2006; 8(2):141-52.
41. García M. Burnout en profesionales de enfermería de centros hospitalarios. *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*. (1991); 7(18): 3-12.
42. Fundamentos de Bioética. Principio de beneficencia. [Internet] [acceso 14 de abril de 2019]. Disponible en: <https://www.bioeticaweb.com/autonomasa-y-beneficiencia-dosprincipios-en-tensiasn/>
43. Fundamentación ética. Principio de justicia. [Internet] [acceso 14 de abril de 2019]. Disponible en: <https://www.monografias.com/trabajos21/principio-beneficiencia/principiobeneficiencia.shtml>
44. Beauchamp T. y Childress J. Bioethics principles of autonomy. [Internet] [acceso 14 de abril de 2019]. Disponible en: <https://es.wikipedia.org/wiki/Bio%C3%A9tica>

ANEXOS

ANEXO N° 1

CUESTIONARIO

CUESTIONARIO DE MASLACH PARA MEDIR EL NIVEL DE ESTRÉS

Presentación. Estimado trabajador(a) estamos realizando una investigación cuyo objetivo es conocer el nivel de estrés, por lo tanto, te solicitamos leas detenidamente los enunciados y respondan según las instrucciones. Se agradece anticipadamente su participación.

N°	Comentario	Nunca	Algunas veces al año	Algunas veces al mes	Algunas veces a la semana	Diariamente
1	Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo					
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado					
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado					
4	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender					
5	Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí,					

	como si fuesen objetos impersonales					
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa					
7	Siento que trato con mucho efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender					
8	Siento que mi trabajo me está desgastando					
9	Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo					
10	Siento que me he hecho más duro con la gente					
11	Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente					
12	Me siento muy enérgico en mi trabajo					
13	Me siento frustrado por el trabajo					

14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo					
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente					
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa					
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo					
18	Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender					
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo					
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades					

21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada					
22	Me parece que los beneficiarios de mi					
	trabajo me culpan de algunos problemas					

Interpretación del cuestionario:

- Nunca: (1)
- Algunas veces al año: (2)
- Algunas veces al mes: (3)
- Algunas veces a la semana: (4)
- Diariamente: (5)

ANEXO N°2

CUESTIONARIO

ESCALA DE OPINIONES SATISFACCIÓN LABORAL – SPC

Autora: Mg. Sonia Palma Carrillo (2005).

Modificado: Loyola Rivera Aracely (2019).

Presentación. Estimado trabajador(a) estamos realizando una investigación cuyo objetivo es conocer la satisfacción laboral, por lo tanto, te solicitamos leas detenidamente los enunciados y respondan según las instrucciones.

Fecha: Edad: Sexo: (H) (M)

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a su actividad en la misma. Le agradecemos nos responda su opinión marcado con un aspa aquella alternativa que considera mejor su punto de vista. No hay preguntas buena ni mala. Recuerde que sus respuestas son confidenciales, así que conteste con plena libertad.

Total, acuerdo = TA - En acuerdo = EA - Indeciso = I - En desacuerdo = ED - Total desacuerdo = TD

N°	Comentario	TA	EA	I	ED	TD
1	Me siento útil con la labor que realizo.					
2	Me agrada el horario de trabajo.					
3	Compartir mi trabajo con otros compañeros me resulta complicado.					
4	Se da trabajo de equipo dentro de la empresa.					
5	La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis actividades.					
6	El ambiente donde trabajo es confortable.					
7	Siento que recibo de la empresa mal trato.					
8	Prefiero tomar distancia con las compañeras de trabajo.					
9	Me desagrada que limiten mis funciones los familiares del paciente.					

10	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
11	Me complacen los resultados de mi trabajo.					
12	Mi trabajo me hace sentir realizada profesionalmente.					
13	Me gusta mi trabajo que realizo.					
14	No estoy de acuerdo con mi salario respecto a la labor que hago.					
15	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
16	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					

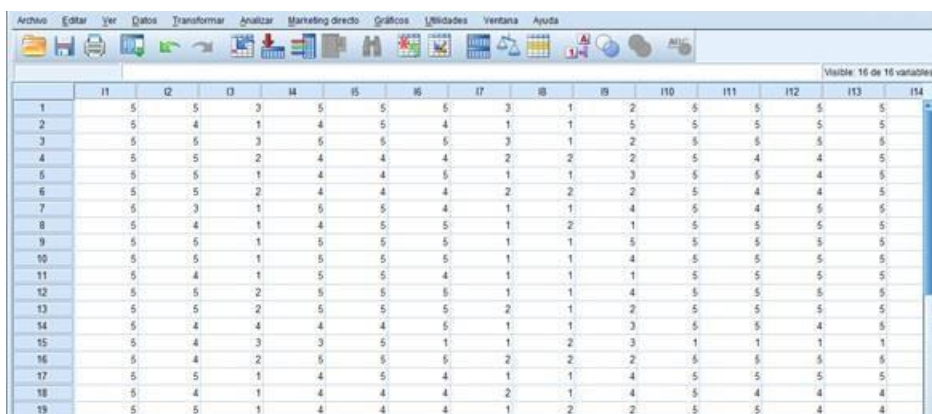
ANEXO N° 3

ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD

ALFA DE CRONBACH PARA ESCALA DE OPINIONES SATISFACCIÓN

LABORAL – SPC

Autora: Mg. Sonia Palma Carrillo (2005) Modificado: Loyola Rivera Aracely (2019)



	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14
1	5	5	3	5	5	5	3	1	2	5	5	5	5	5
2	5	4	1	4	5	4	1	1	5	5	5	5	5	5
3	5	5	3	5	5	5	3	1	2	5	5	5	5	5
4	5	5	2	4	4	4	2	2	2	5	4	4	5	5
5	5	5	1	4	4	5	1	1	3	5	5	4	5	5
6	5	5	2	4	4	4	2	2	2	5	4	4	5	5
7	5	3	1	5	5	4	1	1	4	5	4	5	5	5
8	5	4	1	4	5	5	1	2	1	5	5	5	5	5
9	5	5	1	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5
10	5	5	1	5	5	5	1	1	4	5	5	5	5	5
11	5	4	1	5	5	4	1	1	1	5	5	5	5	5
12	5	5	2	5	5	5	1	1	4	5	5	5	5	5
13	5	5	2	5	5	5	2	1	2	5	5	5	5	5
14	5	4	4	4	4	5	1	1	3	5	5	4	5	5
15	5	4	3	3	5	1	1	2	3	1	1	1	1	1
16	5	4	2	5	5	5	2	2	2	5	5	5	5	5
17	5	5	1	4	5	4	1	1	4	5	5	5	5	5
18	5	4	1	4	4	4	2	1	4	5	4	4	4	4
19	5	5	1	4	4	4	1	2	2	5	5	4	4	4

Criterios para el alfa de Cronbach

Como criterio general, George y Mallery (2003) sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

- Coeficiente alfa > 0.9 es excelente.
- Coeficiente alfa > 0.8 es bueno.
- Coeficiente alfa > 0.7 es aceptable.
- Coeficiente alfa > 0.6 es cuestionable.
- Coeficiente alfa > 0.5 es pobre.
- Coeficiente alfa < 0.5 es inaceptable.

ANEXO N° 4

VALIDACIÓN POR LOS EXPERTOS

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo Jany Aldave rodríguez con documento de identidad N° 970562 de
profesión Psic. En Formación con cargo Mg. En Formación con
grado de Magister ejerciendo actual mente como encargada de la oficina de recursos e investigaciones
HB

Mediante la firma d este documento doy por fe la revisión y validación el instrumento presentado,
que será aplicado en el desarrollo del proyecto de tesis titulado "RELACION DEL NINEL DE ESTRÉS Y
SATISFACION DEL CUIDADOR DE PACINTES, EMPRESA PRESTADORA DE SALUD". EL PORVENIR 2019.
De ver alguna observación la alumna se compromete a levantar las observaciones dentro del plazo
establecido.



N° de colegiatura 90765

MATRIZ DE VALIDACIÓN PARA LA VARIABLE "SATISFACCIÓN DEL CUIDADOR DE PACIENTES, EMPRESA PRESTADORA DE SALUD. EL PORVENIR. 2019."

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	REDACCIÓN CLARA Y PRECISA		TIENE COHERENCIA CON LOS INDICADORES		TIENE COHERENCIA CON LAS DIMENSIONES		TIENE COHERENCIA CON LAS VARIABLES	
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Nivel de satisfacción	1. Significación de tarea	Útil	1. ¿Me siento útil con la labor que realizo?	X		X		X		X	
		Disgusto	2. ¿Me disgusta mi horario?								
		Compartir el trabajo	3. ¿Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta complicado?								
		Trabajo en equipo	4. ¿Me gusta trabajar en equipo?	X		X		X		X	
	2. Condición de trabajo	Distribución del ambiente	5. ¿La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis trabajos?								
		Ambiente confortable	6. ¿el ambiente donde trabajo es confortable?								
		Mal trato	7. ¿Siento que recibo de la empresa mal trato?			X		X		X	
		Distancia	8. Prefiero tomar distancia con los compañeros que trabajo			X		X		X	
	3. Reconocimiento personal Y/O social	Limitación de funciones	9. ¿Me desagrada que limiten mis funciones los familiares?								
		Tarea valiosa	10. ¿La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra?								
		Resultados de trabajo	11. ¿Me complace los resultados de mi trabajo?								
		Realización	12. ¿Mi trabajo me hace sentir realizado?								
	4. Beneficio social	Gusto de trabajo	13. ¿Me gusta mi trabajo que realizo?			X		X		X	
		Bajo sueldo	14. ¿mi sueldo es muy bajo para la labor que hago?								
		Expectativas económicas	15. ¿Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas?								
		Explotación laboral	16. ¿La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando?								

Observaciones:

Fecha de revisión: 11/04/19


Firma de quien valida el instrumento:

MATRIZ DE VALIDACIÓN PARA LA VARIABLE "SATISFACCIÓN DEL CUIDADOR DE PACIENTES, EMPRESA PRESTADORA DE SALUD. EL PORVENIR. 2019."

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	REDACCIÓN CLARA Y PRECISA		TIENE COHERENCIA CON LOS INDICADORES		TIENE COHERENCIA CON LAS DIMENSIONES		TIENE COHERENCIA CON LAS VARIABLES	
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Nivel de satisfacción	1. Significación de tarea	Útil	1. ¿Me siento útil con la labor que realizo?	X		X		X		X	
		Disgusto	2. ¿Me disgusta mi horario?		X		X		X		X
		Compartir el trabajo	3. ¿Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta complicado?		X		X		X		X
		Trabajo en equipo	4. ¿Me gusta trabajar en equipo?		X		X		X		X
	2. Condición de trabajo	Distribución del ambiente	5. ¿La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis trabajos?	X		X		X		X	
		Ambiente confortable	6. ¿el ambiente donde trabajo es confortable?		X		X		X		X
		Mal trato	7. ¿Siento que recibo de la empresa mal trato?	X		X		X		X	
		Distancia	8. Prefiero tomar distancia con los compañeros que trabajo	X		X		X		X	
		Limitación de funciones	9. ¿Me desagrada que limiten mis funciones los familiares?	X		X		X		X	
		Tarea valiosa	10. ¿La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra?		X		X		X		X
	3. Reconocimiento personal y/o social	Resultados de trabajo	11. ¿Me complace los resultados de mi trabajo?	X		X		X		X	
		Realización	12. ¿Mi trabajo me hace sentir realizada?	X		X		X		X	
		Gusto de trabajo	13. ¿Me gusta mi trabajo que realizo?	X		X		X		X	
		Bajo sueldo	14. ¿mi sueldo es muy bajo para la labor que hago?	X		X		X		X	
	4. Beneficio social	Expectativas económicas	15. ¿Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas?	X		X		X		X	
		Explotación laboral	16. ¿La sensación que tengo de mi trabajo es que me está explotando?	X		X		X		X	

Observaciones:

Fecha de revisión: 15/04/2019

Firma de quien valida el instrumento:



ANEXO N° 5

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : R06-PP-FR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------

Yo, PAOLA ELENA VALVERDE RANCO
 docente de la Facultad Ciencias Médicas y Escuela
 Profesional Enfermería de la Universidad César Vallejo, TRUJILLO (precisar
 filial o sede), revisar [a] de la tesis titulada

"Relación entre el Nivel de Espera y Satisfacción del
Cuidado de Pacientes, Empresa Promotora de Salud El Rincón
2019"
 del (de la) estudiante LOYOLA PUERTA ANABEL Y YANELI
 constata que la investigación tiene un índice de
 similitud de 22.5% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrita [a] analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las
 coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis
 cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la
 Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha TRUJILLO 4 Febrero 2020



Firma

Nombres y apellidos del (de la) docente

DNI: 1.007.551.6




NOTA: Cualquier alteración (transmisión, fotocopia, etc.) de este documento fuera del
 Campus Virtual Trilce será considerada como CDPIA NO CONTROLADA.

ANEXO N° 6

PORCENTAJE DE TURNITIN

feedback studioaracely yanali loyola rivera RELACION ENTRE EL NIVEL DE ESTRES Y SATISFACCION DEL CUIDADOR DE PACIENTES,EMPRESA PRESTADORA DE SALUD, POR... ?



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

² FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Relación Entre Nivel de Estrés y Satisfacción del Cuidador de Pacientes, Empresa
Prestadora de Salud. El Porvenir, 2019

² TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada En Enfermería


Resumen de coincidencias

22 %

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	9 %	>
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2 %	>
3	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	2 %	>
4	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	1 %	>
5	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %	>
6	repositorio.umb.edu.pe Fuente de Internet	1 %	>
7	www.scribd.com Fuente de Internet	1 %	>

ANEXO N° 7

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE UCV

 UCV UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------

Yo LUYOLA PERERA ANDRELY, identificado con DNI N° 46950396, egresado de la Escuela Profesional de ENFERMERIA de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "RELACION ENTRE EL NIVEL DE EMERGENCIAS Y SATISFACCION DEL CUIDADOR DE ADULTOS EN LA INSTITUCION DE SALUD EL MANANTIAL 2019", en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Andrely
 FIRMA

DNI: 46950396

FECHA: 20 de Diciembre de 2019.

 Revisó: <u>[Firma]</u> Vicerrectorado de Investigación / DEVACI	 [Firma] Oficina de Planeación	 [Firma] Oficina de Gestión Organizacional	 Aprobó: <u>[Firma]</u> Rectorado
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

NOTA: Cualquier documento impreso diferente del original, y cualquier documento electrónico que se encuentren fuera del Campus Virtual Trilce serán considerados como COPIA NO CONTRIBUIDA.

ANEXO N° 8

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
AV. PATIO ELIND VALLEJO RIVERO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

LOYOLA RIVERA ARCELY YANQUI

INFORME TITULADO:

"RELACION ENTRE NIVEL DE ESTRÉS Y SATISFACCIÓN DEL CUIDADOR
DE PACIENTES, EMPRESA PRESTADORA DE SALUD. EL PORVENIR 2019"

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ENFERMERÍA

SUSTENTADO EN FECHA: 31.12.2019

NOTA O MENCIÓN: 16


FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

